

# Der richtige Umgang mit dem Smartphone

*Störend, unhöflich oder schick: Die Akzeptanz mobiler Kommunikationsgeräte unterscheidet sich von Land zu Land. Die wichtigsten Regeln*



**SERGEY FRANK**  
IST PERSONALBERATER UND BEGLEITET SEIT MEHR ALS 20 JAHREN UNTERNEHMEN AUF IHREM WEG IN DIE INTERNATIONALISIERUNG.  
Kontakt: [sergey.frank@sergey-frank.com](mailto:sergey.frank@sergey-frank.com)

**M**obile Endgeräte wie Smartphones und Tablets sind heute weltweit eine Selbstverständlichkeit. Sie erleichtern reisenden Menschen das Berufs- und Privatleben ungemein. Zugleich ermöglichen sie dem Einzelnen durch den Ad-hoc-Zugang zu E-Mails sowie tagesaktuellen Nachrichten die (zumindest körperliche) Abwesenheit vom Büro. Das Büro definiert sich heute nicht mehr traditionell durch eine festgelegte Räumlichkeit, sondern ist vielfach schlichtweg dort, wo man sich gerade aufhält. Man kann immer und überall kommunizieren und ist rund um die Uhr erreichbar. Das klingt auf den ersten Blick sehr verlockend. Doch gelten in anderen Ländern nicht immer die gleichen Regeln wie in Deutschland, was den Umgang mit elektronischen Kommunikationsgeräten betrifft.

In stark beziehungs- und interaktionsorientierten Ländern wie etwa Russland, China, Indonesien, Mexiko oder auch in

vielen Staaten Afrikas – um nur einige zu nennen – ist es nicht nur üblich, sondern manchmal sogar „schick“, mobile Endgeräte während Konferenzen oder Besprechungen uneingeschränkt zu benutzen, sämtliche Anrufe unmittelbar anzunehmen, selbst anzurufen oder auch E-Mails zu prüfen bzw. aufzusetzen. So ist man nicht auf die offiziellen Pausenzeiten beschränkt. Geschäftsleute aus dem deutschsprachigen Kulturkreis empfinden so etwas eher als befremdlich und manchmal auch als Zeichen mangelnder Wertschätzung. Daher ist es ratsam, zu Beginn der Konferenz bzw. Besprechung höflich nachzufragen, ob die Mobiltelefone eingeschaltet bleiben dürfen oder abgestellt werden sollen und, falls eine Nutzung legitim ist, ob dem Anrufer kurz ein Rückruf avisiert werden darf. Sollten Sie aufgrund eines wichtigen Meetings nicht erreichbar sein, ermöglichen Sie dem Anrufer, eine Nachricht zu hinterlassen. Sofern Sie auf internationalem Parkett unterwegs sind, bietet es sich an, Ihre Mailboxansage zunächst auf Englisch und anschließend auf Deutsch zu verfassen.

Falls Sie beschlossen haben, das Smartphone bewusst einzusetzen, lassen Sie alle Beteiligten aktiv an dem Gespräch, beispielsweise mittels Skype, teilhaben und nutzen Sie die Lautsprecherfunktion Ihres Telefons. Damit stellen Sie sicher, dass jeder involvierte Adressat die Information, die Ihnen zugeht, ebenso unmittelbar erhält. Diese Möglichkeit sollte man dann in Betracht ziehen, wenn es notwendig ist und das Thema dieses Vorgehen relevant macht.

Wertschätzen Sie die beträchtlichen Möglichkeiten zur unmittelbaren Kommunikation, die Smartphone und Instant-Messaging-Dienste wie WhatsApp, WeChat oder Skype uns heutzutage bieten, aber überschätzen Sie sie gleichzeitig nicht. Videokonferenzen ersetzen den persönlichen Kontakt nur bis zu einem gewissen Grad. Nicht selten gehen gerade im interkulturellen Zusammenhang wichtige Charakteristika unter oder es wird ihnen einfach zu wenig Beachtung geschenkt.

Die Frage der nebenstehenden Karikatur hat existenziellen Charakter und lässt Parallelen zu Hamlets Grundsatzfrage „Sein oder Nichtsein, das ist hier die Frage“ zu.

Wenn auch Smartphones und andere technische Geräte des digitalen Zeitalters zweifelsfrei eine Errungenschaft darstellen, eröffnen und vor allem ersetzen sie uns nicht gänzlich die reale Welt. Gewiss erleichtern sie uns vielfach den Zugang, doch ersetzen sie bei äußerst wichtigen und tiefgründigen Gesprächen – vor allem im interkulturellen Kontext – nicht den authentischen, persönlichen Umgang mit dem Gegenüber. Respektieren Sie dabei jederzeit die notwendige emotionale Intelligenz. Wenn Sie diese Erkenntnisse berücksichtigen, dann werden unsere modernen Kommunikationsmittel zu einem wesentlichen Bestandteil für Ihren Erfolg im Ausland.

**Fragen Sie zu Beginn der Konferenz höflich nach, ob Mobiltelefone eingeschaltet bleiben**

